

# La maintenance Fujitsu Support Pack

# L'offre de services sur les produits Fujitsu

<p><b>STYLISTIC</b> <input type="checkbox"/></p>	<p><b>LIFEBOOK</b> <input type="checkbox"/></p>	<p><b>PRIMERGY</b> <input type="checkbox"/></p>	<p><b>FUJITSU M10</b> <input type="checkbox"/></p>
<p><b>ESPRIMO</b> <input type="checkbox"/></p>	<p><b>CELSIUS</b> <input type="checkbox"/></p>	<p><b>PRIMEQUEST</b> <input type="checkbox"/></p>	<p><b>PRIMEFLEX</b> <input type="checkbox"/></p>
<p><b>FUTRO</b> <input type="checkbox"/></p>	<p><b>Moniteurs</b> <input type="checkbox"/></p>	<p><b>ETERNUS</b> <input type="checkbox"/></p>	<p><b>Partenaires technologiques</b> <input type="checkbox"/></p>

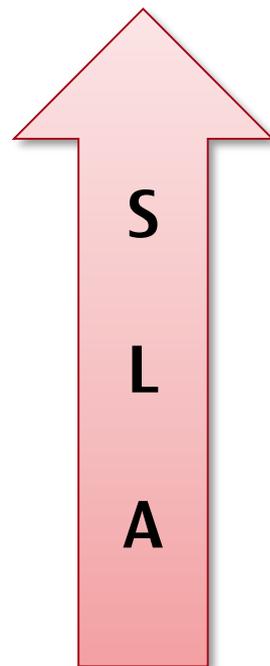
Forme contractuelle	Nature du produit	Durée	Type de service	Délai de réaction	Couverture horaire	Options	Services complémentaires
<p><b>Système standard</b></p> <input type="checkbox"/> TopUp <input type="checkbox"/> Support Pack <input type="checkbox"/> ServiceContract <input type="checkbox"/> InstallationPack <p><b>Système intégré</b></p> <input type="checkbox"/> ServiceContract <input type="checkbox"/> SolutionPack <input type="checkbox"/> SolutionContract	<p><b>Option Haas</b></p> <input type="checkbox"/> matériel <input type="checkbox"/> logiciel <input type="checkbox"/> solution	<input type="checkbox"/> 1 an <input type="checkbox"/> 3 ans <input type="checkbox"/> 5 ans <input type="checkbox"/> + 12 mois	<input type="checkbox"/> Enlevé sur site <input type="checkbox"/> Echangé sur site <input type="checkbox"/> Dépanné sur site <input type="checkbox"/> Par téléphone	<input type="checkbox"/> Sans délai <input type="checkbox"/> J+1 <input type="checkbox"/> 4H <input type="checkbox"/> 2H logiciel <input type="checkbox"/> Sur devis	<input type="checkbox"/> 9 x 5 <input type="checkbox"/> 24 x 7 <input type="checkbox"/> Personnalisée	<input type="radio"/> Proactif <input type="radio"/> Rétenion disque <input type="radio"/> Autres : pièces & main d'oeuvre...	<input type="radio"/> Déploiement <input type="radio"/> Installation <input type="radio"/> Déménagement <input type="radio"/> Ajout <input type="radio"/> Modification <input type="radio"/> Retrait <input type="radio"/> Projet <input type="radio"/> Intégration

1 choix possible     A préciser

# Choisir le bon niveau de protection

## ■ Répondre à

- Quoi ? (ce que je protège)
- Quelle durée ? (de protection)
- Où ? (lieu de réparation)
- Quand ? (couverture du service)
- Sous quel délai ? (de réaction)
- Quel type de contrat ?



Matériel, Logiciel, Solution  
3 ou 5 ans, +12 mois  
Enlèvement, échange, sur site  
7x24, 5x9, personnalisé  
indéfini, J+1, 4H...  
standard, personnalisé (tous les critères, gouvernance, TAM, facturation...)

→ C'est définir le

Service Level Agreement\*

Note (\*) : Niveau de service

# Les 2 formes contractuelles de maintenance

## Forfait pré-payé : Support Pack / TopUp

- Doit être acheté et enregistré dans les 120 jours suivant la date d'achat du matériel
- Paiement unique à l'achat
- Valide sur une durée fixe (3 ou 5 ans)
- Sur catalogue
- Pas de reconduction tacite du forfait
- Prolongation\* de 12 mois, dans la limite de 5 ans (forfait initial + prolongations) (à acheter 90 jours avant la fin du forfait initial)
- \* sauf pour les produits (LIFEBOOK série A5, CELVIN...) limités à 3 ans
- Support Pack => Envoi par mail d'un coupon avec clé d'activation, enregistrement obligatoire sur le site web Fujitsu (format papier sur option)
- TopUp => Activé sur le matériel à la sortie usine (certificat inclus dans la livraison)

## A la carte : ServiceContract

- Peut être acheté n'importe quand durant la vie du matériel
- Redevances dues selon un échéancier convenu à l'avance
- Valide au minimum pour 1 an
- Sur devis
- Reconduction tacite du contrat après la durée initiale
- Personnalisation à la carte : niveaux de service, gouvernance, responsable technique de compte (TAM), facturation....

# Les Support Packs et TopUps « matériels »



- Groupe de service : produits équivalents en terme de maintenance
  - Durée de garantie, taux de panne, kits de pièces, main d'œuvre
- Durées
  - 3 ans ou 5 ans, + 12 mois dans la limite de 5 ans (forfait initial + prolongations)
  - Si 4 ans requis, commander un forfait initial « 3 ans » + une prolongation « 12 mois »
- Niveaux de service
  - Enlèvement sur site, échange sur site, sur site J+1, intervention sur site 4H 9x5 ou 24x7
- Couverture géographique
  - France : tous niveaux de service
  - Europe : niveaux de service jusqu'à « intervention sur site J+1 »
  - Moyen-Orient, Inde, Afrique : niveaux de service variables selon les pays (au maximum « sur site sans délai »)

# Option "Rétention disque"

Disque échangé sans reprise du disque (dur ou SSD) en panne par Fujitsu



**Bénéfices**

- Sécurisation des données confidentielles
- L'entreprise garde le contrôle complet sur ses informations
- Mise en conformité vis à vis des règles internes de protection des données
- Réduit les risques liés à la responsabilité civile



**Produits éligibles**

- ESPRIMO, CELSIUS, CELVIN
- LIFEBOOK, STYLISTIC
- PRIMERGY, PRIMEQUEST
- ETERNUS DX, ETERNUS CS



# Les Support Packs « logiciels »



- Disponibles uniquement pour les licences logicielles vendues par Fujitsu
- Groupe de service : logiciels équivalents en terme de maintenance
- Durées
  - 1 an, 3 ans, 5 ans et + 12 mois de prolongation
- Niveaux de service
  - Support à distance sans délai ou réponse sous 4H 9x5, 4H 24x7, 2H 9x5 ou 2H 24x7
- Couverture géographique
  - Europe, Moyen-Orient, Inde, Afrique (EMEIA)

# Où trouver la date de fin de support d'un produit ?



France | Sélectionner

Produits  Services  Solutions  Support  Fujitsu Cloud  A propos de Fujitsu

Home > Support

Support

- Produits informatiques
  - Serveurs
  - Stockage
  - Terminaux
    - Tablettes
    - PC portables
    - PC
    - Stations de travail
    - Clients légers
    - Périphériques
    - Retail produits
    - Autres produits
  - Network
  - Electronic Devices
  - Autres produits

Product Support

TÉLÉCHARGEMENTS CONTACT PRODUCT SUPPORT COMMUNITY & INFO GARANTIE/SERVICE

Garantie/Service pour CELSIUS H730 [DSDS012345] Sélectionnez un nouveau produit >>

Garantie	Types de garantie	Supportpacks
Garantie / Niveau de service souscrit		
Retour à la saisie		
Pour toute question relative aux offres de garantie contractées dans le cadre de projets spéciaux, consultez le détenteur du contrat concerné.		
Garantie / Niveau de service souscrit Pour vos produits sélectionnés: CELSIUS H730 (DSDS012345)		
Produit CELS H730 /15.6 FHD LED/CORE I7-4900QM/	Garantie / Service Votre produit est en service ✓	Niveau de service 3 years On-Site Service, 9x5, second business day onsite response, valid in country of purchase
Référence produit: VFY:H7300WXU4IDE	Référence Service W01	Garantie / Référence Service FSP:GA3S10Z00DEW01
Date début Garantie / Service 28/01/2015	Date fin Service 28/01/2018	Fin de support du produit 30/09/2021

Support Pack  
de prolongation  
valide si souscrit  
et activé  
au plus tard le  
27/01/2018

Groupe de service

Site web : [www.fujitsu.com/fr/support](http://www.fujitsu.com/fr/support)

# Informations sur le support des produits Fujitsu



**FUJITSU** France | Sélectionner

Produits  Services  Solutions  Support  Fujitsu Cloud  A propos de Fujitsu

Home > Support

Support

- ▼ Produits informatiques
  - > Serveurs
  - > Stockage
  - > Terminaux
  - > Périphériques
  - > Retail produits
  - > Autres produits
- > Network
- > Electronic Devices
- > Autres produits

**Product Support**

TÉLÉCHARGEMENTS CONTACT PRODUCT SUPPORT COMMUNITY & INFO GARANTIE/SERVICE

**Bienvenue sur nos pages Service et Support**

Sélectionnez un nouveau produit >>

Pour vous aider à naviguer dans la section support et assistance, vous trouverez ci-dessous une rapide explication des services proposés dans les différentes rubriques.

**Téléchargements**

Tous les pilotes, versions de BIOS et mises à jour de logiciels disponibles pour les systèmes Fujitsu computer sont téléchargeables ici. Pour télécharger les services packs et les mises à jour d'applications Microsoft, veuillez utiliser le lien disponible sur la page d'accueil Services & Support.

[En savoir plus >>](#)

- + Contact
- + Product Support
- + Community & Info
- + Garantie/Service

■ Site web : [www.fujitsu.com/fr/support](http://www.fujitsu.com/fr/support)

# Statut d'un produit vis-à-vis de la maintenance

France | Sélectionner | Search

Produits Services Solutions Support Fujitsu Cloud A propos de Fujitsu

Home > Support

Support

- Produits informatiques
  - Serveurs
  - Stockage
  - Terminaux
    - Tablettes
    - PC portables
    - PC
    - Stations de travail
    - Clients légers
    - Périphériques
    - Retail produits
    - Autres produits
  - Network
  - Electronic Devices
  - Autres produits

**Product Support**

TÉLÉCHARGEMENTS CONTACT PRODUCT SUPPORT COMMUNITY & INFO GARANTIE/SERVICE PANIER DE TÉLÉCHARGEMENT

**Garantie/Service pour CELSIUS H730 [DSDS012345]**

Sélectionnez un nouveau produit >>

**Garantie** Types de garantie Supportpacks

**Garantie / Niveau de service souscrit**

Retour à la saisie <<

Pour toute question relative aux offres de garantie contractées dans le cadre de projets spéciaux, consultez le détenteur du contrat concerné.

**Garantie / Niveau de service souscrit Pour vos produits sélectionnés: CELSIUS H730 (DSDS012345)**

Produit CELS H730 /15.6 FHD LED/CORE I7-4900QM/	<b>Garantie / Service</b> Votre produit est en service ✓	Niveau de service 3 years On-Site Service, 9x5, second business day onsite response, valid in country of purchase
Référence produit: VFY:H7300WXU41DE	Référence Service W01	Service Offering Group DT5
Date début Garantie / Service 28/01/2015	<b>Date fin Service</b> 28/01/2018	Garantie / Référence Service FSP:GA3S10Z00DEW01
		Fin de support du produit 30/09/2021

**Informations relatives à la garantie de votre produit CELSIUS H730**

<b>Titre</b> Garantie / Warranty (Multilingual) for Server, Storage, Desktop/Notebooks, Displays and Retail products	<b>Version (Date)</b> Edition 8 (01/02/2017)	<b>Taille</b> 3.4 MB	<b>Langue</b> Multiple languages
<b>Etat</b> ✓ Released for CELSIUS H730	<b>Document</b> Description du fichier	<b>Télécharger le pilote</b> Direct download	

Imprimer - Niveau de service >>>

Numeros de téléphone du Service Desk >>>

Garantie par pays >>>

FUJITSU SUPPORT INFORMATION - Garantie / Niveau de service souscrit: / CELSIUS H730

## SUPPORT INFORMATION



Garantie / Niveau de service souscrit

Numéro de série (SNR):

CELSIUS H730

Date: 16/5/2017

Garantie / Niveau de service souscrit Pour vos produits sélectionnés: CELSIUS H730 ()

Pour toute question relative aux offres de garantie contractées dans le cadre de projets spéciaux, consultez le détenteur du contrat concerné.

Garantie / Service:	Votre produit est en service
Niveau de service:	3 years On-Site Service, 9x5, second business day onsite response, valid in country of purchase La défaillance signalée sera analysée par Fujitsu au cours d'un soutien par téléphone ou par accès à distance. À la discrétion de Fujitsu, un technicien d'entretien sera envoyé sur place pour un diagnostic plus approfondi et une solution, au besoin, afin de résoudre le problème diagnostiqué. En cas de défaillance matérielle, la disponibilité opérationnelle sera rétablie par remplacement ou réparation de la pièce défectueuse sur le site d'installation. Le service sur place est offert à condition que le site du client se situe à moins de 50 km (sur routes goudronnées) ou à un trajet de moins d'une heure d'un partenaire de service Fujitsu ou d'un centre de réparation de Fujitsu. En cas de déplacements plus longs, Fujitsu se réserve le droit, en concertation avec le client, de facturer séparément les coûts de déplacement ou de réparer l'appareil dans un centre de réparation Fujitsu central après envoi par le client. Cette deuxième solution vaut également dans le cas où il s'avère impossible d'effectuer la réparation sur place.
Produit:	CELS H730 /15.6 FHD LED/CORE I7-4900QM/
Référence produit:	VFY:H7300WXU41DE
Référence Service:	W01
Date début Garantie / Service	28/01/2015
Date fin Service	28/01/2018
Fin de support du produit	30/09/2021



**CONTACT**  
Fujitsu Technology Solutions Center  
Mézannes-les-Bains - France - 51200  
80077 Number  
Germany  
Website: <http://www.fujitsu.com>

All rights reserved, including intellectual property rights. Changes to technical data reserved. Delivery subject to availability.  
Any liability that the data and illustrations are complete, actual or correct is excluded.  
Designations may be trademarks and/or copyrights of the respective manufacturer, the use of which by third parties for their own purposes may infringe the rights of the owner.  
For further information see <http://www.fujitsu.com/resources/legal/terms-of-use.html>  
Copyright © Fujitsu Technology Solutions 2017

# Contacter les centres de support Fujitsu



Produits	Gammes	Téléphone
Question générales et réclamations		0970 809 110
Moniteurs		0970 809 130
Postes de travail	ESPRIMO, LIFEBOOK, STYLISTIC, FUTRO, CELSIUS, CELVIN	0970 809 140
Terminaux points de vente (TPV)	TP7000	0970 809 140
Serveurs, stockage, réseau et logiciels	PRIMERGY, PRIMEQUEST, PRIMEFLEX, ETERNUS, Systèmes vShape, Appliances SAP HANA, FlexFrame, Brocade, VMware, RedHat, SUSE, Commvault	0970 809 150
Comptoir pièces détachées	<a href="http://comptoir.fr.ts.fujitsu.com/">http://comptoir.fr.ts.fujitsu.com/</a>	0820 058 558
Assurance bris d'écran, dommage ou vol	LIFEBOOK, STYLISTIC	0970 808 097
Activation des Support Packs	Aide à l'enregistrement	0892 68 12 09

# Activation d'un Support Pack (1/6)



- Toute commande de Support Pack chez Fujitsu déclenche l'envoi automatique d'un mail au client incluant un coupon de garantie qui fait office de certificat de maintenance (envoi postal en option)

**From:** [FRServicePack@ts.fujitsu.com](mailto:FRServicePack@ts.fujitsu.com) [<mailto:FRServicePack@ts.fujitsu.com>]  
**Sent:** Thursday, May 04, 2017 1:40 PM  
**To:** [MAILCLIENT@DOMAINE.CLIENT](mailto:MAILCLIENT@DOMAINE.CLIENT)  
**Subject:** Fujitsu Support Pack - numéro de commande:0025XXXXX- YYYYYYYY | AAAANNNN - FSP:GB3S20Z00FRDT6 | AAAANNNN

Mail automatique : ne pas répondre.

Chère Cliente, Cher Client,

Merci et félicitations pour l'achat de votre Support Pack Fujitsu  
Veuillez trouver en fichier joint votre Support Pack dont vous pourrez consulter les conditions générales et votre clé d'activation.

**Pour bénéficier du service souscrit vous devez **obligatoirement** activer votre Support Pack par enregistrement à l'aide du lien fourni ci-dessous.**

+++++

Inscription obligatoire dans un délai de 120 jours suivant l'achat.

**IMPORTANT** <https://ts.fujitsu.com/SupportPack/> **IMPORTANT**

Le Support Pack n'est pas actif jusqu'à son enregistrement

+++++

Pour toutes questions concernant l'enregistrement du Support Pack, nous vous invitons à contacter le Service Garantie à l'aide du N° de téléphone se trouvant dans le Support Pack.

+++++

N° de commande du client final :  
AAAANNNN  
FSP:GB3S20Z00FRDT6  
Support Pack 3 years On-Site Service, 9x5, next business day onsite response, valid in selected countries in Europe, Africa, Middle-East and India for ESPRIMO A525-L, E4xx, P4xx, D5xx, E5xx, P5xx, Q5xx, C7xx, D7xx, E7xx, P7xx

Veuillez-vous assurer que votre Matériel ou Logiciel est bien inscrit plus haut.

Fujitsu

# Activation d'un Support Pack (2/6)



- Toute commande de Support Pack chez Fujitsu déclenche l'envoi automatique d'un mail au client incluant un coupon de garantie qui fait office de certificat de maintenance (envoi postal en option)
- Le certificat contient :
  - La date et les références de commande client
  - La référence du Support Pack, par ex. **FSP:GB3S20Z00FRDT6**
  - La description du service, par ex. **Support Pack 3 years On-Site Service, 9x5, next business day onsite response, valid in selected countries in Europe, Africa, Middle-East and India for ESPRIMO A525-L, E4xx, P4xx, D5xx, D5xx, E5xx, P5xx, Q5xx, C7xx, D7xx, E7xx, P7xx**
  - La clé d'activation à enregistrer sur le site web Fujitsu : <https://ts.fujitsu.com/SupportPack> par ex. **BxxxBDA0-FCD31Byy**
  - Un numéro de téléphone pour une aide à l'enregistrement : **08 92 68 12 09**
  - Les conditions contractuelles
  - Des renseignements pratiques, par ex. Comment obtenir le N° de téléphone du support hors heures ouvrées ? La notice d'information des assurances ?
- Le client final doit enregistrer le Support Pack dans les 120 jours suivant l'achat du produit Fujitsu

**CERTIFICATE**  
Fujitsu Support Pack

Support Pack 3 years On-Site Service, 9x5, next business day onsite response, valid in selected countries in Europe, Africa, Middle-East and India for ESPRIMO A525-L, E4xx, P4xx, D5xx, E5xx, P5xx, Q5xx, C7xx, D7xx, E7xx, P7xx

date 4/5/2017  
order ref. 0025XXXXXXXX-YYYYYY  
final customer order ref. AAAANNNN

FSP-GB3S20Z00FRDT6  
Quantity: 1  
4054681762753

Merci d'avoir choisi un produit Fujitsu.

**Vous devez activer le Support Pack que vous venez d'acquérir durant les 120 jours suivant l'achat de votre matériel Fujitsu en vous rendant sur la page d'Activation : <https://ts.fujitsu.com/SupportPack>**

Où bien contactez-nous au numéro suivant : **08 92 68 12 09**

Pendant l'activation, il vous sera demandé de fournir la Clé d'Activation (ci-dessous), le/les numéro(s) de série de votre/vos matériel(s), logiciel(s) ou solution(s) ainsi que le détail du site d'installation et les coordonnées de la personne chargée de gérer l'équipement.

Clé d'Activation : BxxxBDA0-FCD31Byy

Avant de commencer l'activation, merci de prendre connaissance des conditions suivantes :

**Termes et Conditions**

- Le Support Pack doit être **OBLIGATOIREMENT** souscrit et enregistré durant les 120 jours suivant l'achat du matériel, logiciel ou de la solution. Une fois le délai dépassé, il n'est plus possible de procéder à l'enregistrement du Support Pack. Cette condition ne s'applique pas aux Support Packs de prolongation de garantie 4<sup>ème</sup> et 5<sup>ème</sup> année qui doivent être **OBLIGATOIREMENT** souscrits et enregistrés avant la fin de garantie du produit concerné.
- Ce Support Pack s'applique uniquement à un matériel, un logiciel ou une solution éligible.
- Il n'est pas possible de réclamer le niveau de service du présent Support Pack pour les incidents survenus avant son activation. Dans ce cas, les conditions de garantie standard des produits Fujitsu s'appliquent. Vous pouvez retrouver ces conditions sur le COI Client and Utilises fourni avec votre produit ou sur notre site internet [www.fujitsu.com/SupportPack](http://www.fujitsu.com/SupportPack).

- Si vous n'acceptez pas les présentes conditions, nous vous remercions de retourner dès à présent la clé d'activation non utilisée à votre revendeur dans un délai maximum de 30 jours afin d'obtenir un remboursement total.
- Dans le cas où vous souhaitez souscrire une extension de garantie au-delà de la période de garantie du produit, un accord sera traité à vos frais par Fujitsu qui se réserve la possibilité de ne pas accepter votre demande.
- Fujitsu s'engage à respecter dans 80% des cas le niveau de service souscrit.

**Informations complémentaires**  
Vous pouvez trouver plus d'informations sur les services et le support des produits Fujitsu à l'adresse internet suivante : <http://www.fujitsu.com/SupportPack/Support>

Merci encore d'avoir souscrit un produit et un service additionnel assuré au travers des supports de Fujitsu.

Dans le cas où ce coupon concerne un produit assurance (dommage, vol, saque) contactez-vous sur le site suivant pour prendre connaissance de la notice d'information. <http://www.fujitsu.com/eur>

\* Au-delà de cette période de 120 jours, le présent coupon est invalide.  
Autorisé par : Fujitsu Technology Solution France

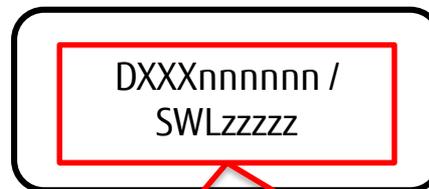
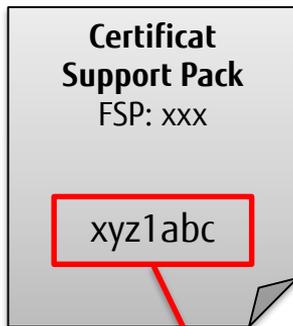
All rights, including rights created by patent grant or registration of a utility model or design as well as rights of technical innovation, are reserved. Customers subjected to warranty.  
Droits réservés sur les brevets, le droit de dépôt et les droits de marques de leur propre propriété ou violés de droits de la trademark owners.  
Fujitsu reserves the right to change terms and conditions at any time without notice.  
Copyright © Fujitsu Technology Solutions 07/2016

Contact  
Fujitsu Technology Solution France  
20 Rue Augustin - 44 Avenue Plaza  
12000 Astérix sur Sèze

# Activation d'un Support Pack (3/6)

Méthode standard  
adaptée pour enregistrer  
quelques produits

**Clé d'activation**



**Numéro de série  
(matériel ou  
licence logicielle\*)**



Support @ Fujitsu

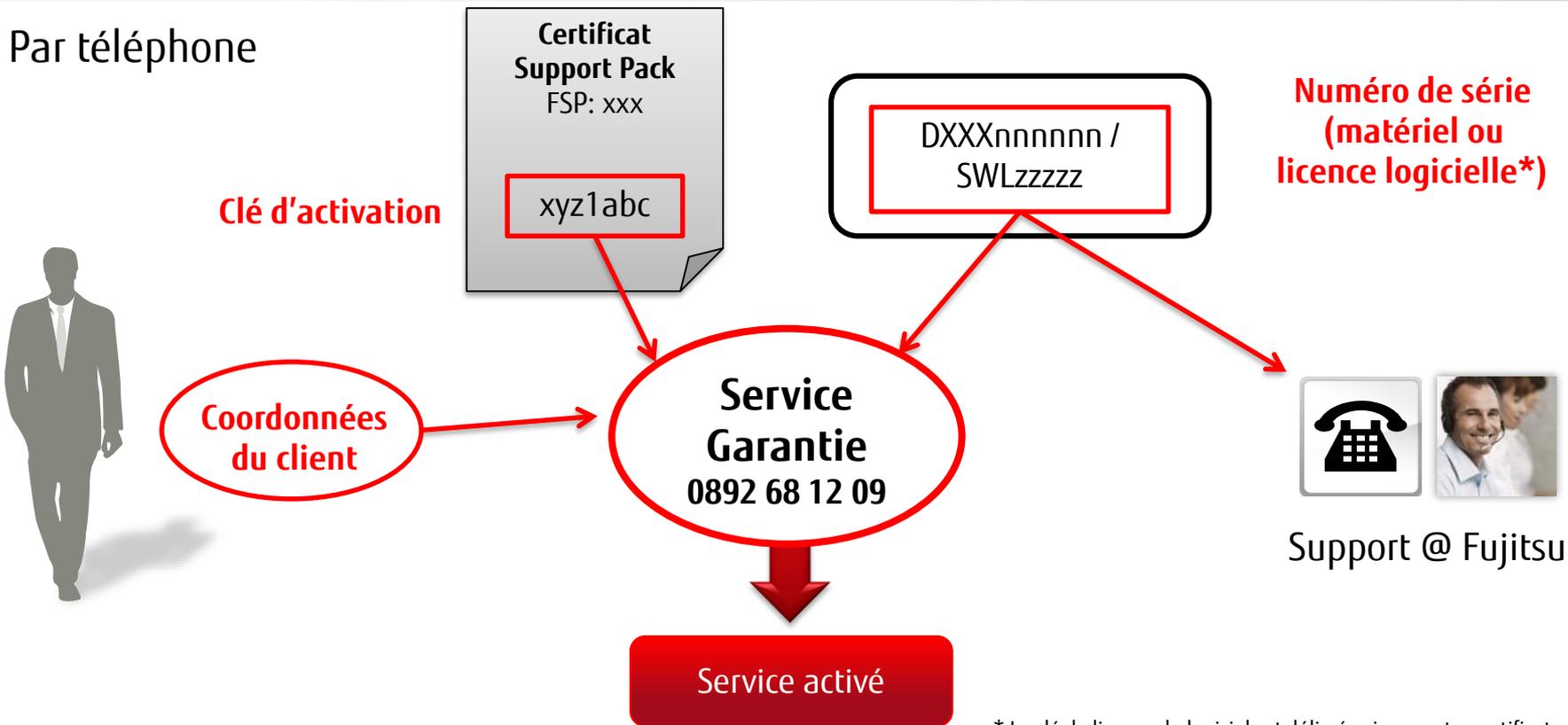
<https://ts.fujitsu.com/supportpack>



\* La clé de licence du logiciel est délivrée via un autre certificat

# Activation d'un Support Pack (4/6)

Par téléphone



\* La clé de licence du logiciel est délivrée via un autre certificat

# Activation d'un Support Pack (5/6)

- Enregistrement sur le site web Fujitsu :

<https://ts.fujitsu.com/SupportPack>

- Clé d'activation : **BxxxBDA0-FCD31Byy**



## Activation de votre service (Etape 1 de 6)

Bienvenue sur le site Fujitsu Support Packs.

[Servicepartner Login](#)

### Enregistrement

Grâce à ce site vous pourrez enregistrer votre Fujitsu Support Pack en l'attribuant à vos numéros de série de Matériels/Logiciels. Avec cet enregistrement vous confirmerez que le service que vous avez acheté fait partie de votre équipement, et à quelle adresse. Ceci assurera que notre base de données de garantie est mise à jour pour nous indiquer vos droits au service.

Il existe deux types de clés d'activation (1) la clé d'activation d'Enregistrement Standard d'un seul Support Pack et (2) une clé nommée Clé unique pour des Solutions d'Enregistrement incluant les Solution Packs et les multiples Support Packs Matériels/Logiciels.

### Entrez votre clé d'activation

Pour débuter l'enregistrement, veuillez entrer votre clé d'activation.

clé d'activation :  -

Optionnel : Pour réutiliser les données de contact et l'adresse d'une précédente activation, merci de saisir ci-dessous la clé d'activation utilisée ou le N° de série ainsi que le Code Postal. Veuillez noter : les clés d'activations uniques ne peuvent être utilisées si vous avez des contacts multiples

clé d'activation :  -  N° de série :  et Code postal :

[Envoyer](#)



Ou bien contactez-nous au numéro suivant :

**08 92 68 12 09**

Pendant l'activation, il vous sera demandé de fournir la Clé d'Activation (ci-dessous), les numéros de série de votre(s) matériel(s), logiciel(s) ou solution(s) ainsi que le détail du site d'installation et les coordonnées de la personne chargée de gérer l'équipement.

Clé d'Activation : **BxxxBDA0-FCD31Byy**

Avant de commencer l'activation, merci de prendre connaissance des conditions suivantes :

Termes et Conditions

- Le Support Pack doit être OBLIGATOIREMENT souscrit et enregistré durant les 120 jours suivant l'achat du matériel, logiciel ou de la solution. Une fois le délai dépassé, il n'est plus possible de procéder à l'enregistrement du Support Pack. Cette condition ne s'applique pas aux Support Packs de prolongation de garantie 4<sup>ème</sup> et 6<sup>ème</sup> année qui doivent être OBLIGATOIREMENT souscrits et enregistrés avant la fin de garantie du produit concerné.
- Ce Support Pack s'applique uniquement à un matériel, un logiciel ou une solution éligible.
- Il n'est pas possible de réclamer le niveau de service du présent Support Pack pour les incidents survenus avant son activation. Dans ce cas, les conditions de garantie standard des produits Fujitsu s'appliquent. Vous pouvez retrouver ces conditions sur le CD Client and Utilites fourni avec votre produit ou sur notre site internet [www.fujitsu.com/ts/supportwarranty](http://www.fujitsu.com/ts/supportwarranty).
- Si vous n'acceptez pas les présentes conditions, nous vous remercions de retourner dès à présent la clé d'activation non utilisée à votre revendeur dans un délai maximum de 30 jours afin d'obtenir un remboursement total.
- Dans le cas où vous souhaitez souscrire une extension de garantie au-delà de la période de garantie du produit, un accord sera traité à vos frais par Fujitsu qui se réserve la possibilité de ne pas accepter votre demande.
- Fujitsu s'engage à respecter dans 80% des cas le niveau de service souscrit.
- Informations complémentaires : Vous pouvez trouver plus d'informations sur les services et le support des produits Fujitsu à l'adresse internet suivante : <http://www.fujitsu.com/ts/support-support>

Merci encore d'avoir souscrit un produit et un service additionnel assuré au travers des supports de Fujitsu.

Dans le cas où ce produit concerne un produit assurance (dommage, vol, incendie) contactez-nous sur le site suivant pour prendre connaissance de la notice d'information. <http://www.fujitsu.com/epc>

\* Au-delà de cette période de 120 jours, le présent contrat est invalide. Autorisé par : Fujitsu Technology Solution France

All rights, including rights created by patent grant or registration of a utility model or design as well as rights of trademark, reserved and are reserved by their parties for their own purposes may violate the rights of the trademark owners. Fujitsu reserves the right to change these terms and conditions at any time without notice. Copyright © Fujitsu Technology Solutions 07/2016

- 2 méthodes disponibles pour enregistrer en masse des Support Packs
- **Clé d'activation unique (MasterActivationKey)**
  - *Plusieurs systèmes identiques, un seul client, un seul lieu*
  - **Identiques** = même références produits
  - Elle doit faire l'objet d'une demande explicite lors de la commande au grossiste
- **Outil de chargement via fichier Excel**
  - *Plusieurs systèmes différents, différents clients et /ou lieux*
  - Demande à faire auprès de [majfuji@ikosium.com](mailto:majfuji@ikosium.com)

# Activation d'un Support Pack individuel – étape 1



**FUJITSU** Fujitsu Technology Solutions Internet | [Change](#)

[Products](#) | [Services](#) | [Solutions](#) | [Support](#) | [Fujitsu Cloud](#) | [About Fujitsu](#)

## Activate Service (Step 1 of 6)

Welcome to Fujitsu Support Pack Web Site.

[Servicepartner Login](#)>

### Activation

This site can be used to activate your purchased Support Pack(s) against your Hard-/Software serial numbers. By this activation you will confirm which Support Pack Service applies to your equipment at which address. This will ensure that our warranty database is updated to reflect your purchase and that your service requirements are known to our Service Providers.

### Enter activation key

To start the activation process, please enter your activation key. You can enter a used activation key or Serial ID + postal code to reuse its contact and location information.

Activation key:  -  [Submit](#)>

Optional: To reuse contact and location data of a former activation, please enter the used activation key or Serial ID + postal code below. Please note: master activation keys cannot be used as they have multiple contact information.

Activation key:  -  or Serial ID:  and postal code:

Saisir la clé d'activation

# Activation d'un Support Pack individuel – étape 2



 Fujitsu Technology Solutions Internet | [Change](#)   

[Products](#)  | [Services](#)  | [Solutions](#)  | [Support](#)  | [Fujitsu Cloud](#)  | [About Fujitsu](#)  |

## Activation (Step 2 of 6)

Congratulations on your purchase of a Fujitsu Support Pack.

Support Pack Code FSP:GD4S60Z00DENC1

### Description:

Support Pack 4 Jahre Vor-Ort Service, 4h Antrittszeit, 9x5, Servicepartner ist fest vereinbart, bei Fujitsu erfragen, Leistungserbringung im Land des Erwerbs für Lifebook P772, Lifebook T902

To finalise your activation you must now complete the following form with your company information and the serial number (s) of the Hard-/Software to be covered by the Support Pack.

Vérifier la description de service du Support Pack avant de continuer

[Start](#) >

# Activation d'un Support Pack individuel – étape 3



## Activate your Support Pack (Step 3 of 6)

Enter only your name and e-mail address if you have activated in the past.

\* indicates mandatory fields

### Location of Equipment

company name:	<input type="text" value="Muster GmbH"/>
address 1: *	<input type="text" value="Wiesenhüttenplatz 17"/>
address 2:	<input type="text"/>
town: *	<input type="text" value="Frankfurt am Main"/>
postcode: *	<input type="text" value="60528"/>
county:	<input type="text"/>
country: *	<input type="text" value="GERMANY"/>

### Contact Information

Male  Female

first name: \*

Please tick the box, if you allow us to send an email notification when your service is expiring.



# Activation d'un Support Pack individuel – étape 3

## Activation Information

HW/SW serial number: \*

HW/SW purchase date: \*  e.g. DD-MM-YYYY

Support Pack purchase date: \*  × e.g. DD-MM-YYYY

[Next](#) >

### Hard-/Software Serial number?

**HARDWARE:** For most consumer products this is a 10-digit number beginning with 3nnnnnnnn or 41nnnnnnnn on the white label with the prefix SNR. For other products this is usually 4 letters beginning with Y or D followed by 6 digits (e.g. YBUKnnnnnn). This number will normally be found on a transparent label on your product either with the prefix Identnr. or Identnumber. **SOFTWARE:** You can find the serial number at your Software Certificate of User Authorization.

[Where is the Serial Number?](#)

Saisir les informations suivantes :

- Lieu d'installation et coordonnées du client (écran précédent)
- Numéro de série du produit ou clé de licence du logiciel
- Date d'achat du produit et du Support Pack (cf les bons de livraison respectifs)

# Activation d'un Support Pack individuel – étape 4



## Confirm Activation (Step 4 of 6)

Please verify that the information is correct and submit, or go back to the previous screen.

### Support Pack to activate

Support Pack 4 Jahre Vor-Ort Service, 4h  
Antrittszeit, 9x5, Servicepartner ist fest  
vereinbart, bei Fujitsu erfragen,  
Leistungserbringung im Land des  
Erwerbs für Lifebook P772, Lifebook T902

### Activation Key

961B7A3B-2F4E6E08

### Location of Equipment

Muster GmbH  
Wiesenhüttenplatz 17  
60528 Frankfurt am Main  
GERMANY

### Contact

Hermann Schmitt  
hermann.schmitt@Muster.org  
+4969783545  
+49171565656  
+4969783333

### Hard- or Software

DPBF500165  
LB T902 /WIN8 READY/i5-3320M/4  
GB/DVD/

### Activation Status

Ready to activate

Vérifier les données saisies !!!

- Retour arrière,  
si des corrections sont à faire
- Suivant, si elles sont exactes

Le processus d'activation est irréversible  
après l'étape 4 !

[Back](#)>

[Next](#)>

# Activation d'un Support Pack individuel – étape 6



Fujitsu Technology Solutions Internet | [Change](#) ▾



[Products](#) ▾ | [Services](#) ▾ | [Solutions](#) ▾ | [Support](#) ▾ | [Fujitsu Cloud](#) ▾ | [About Fujitsu](#) ▾ |

## Activation Saved (Step 6 of 6)

Thank you for activating your Service with Fujitsu. If you entered an email address, an activation confirmation will be emailed to you.

You can now print this page for your records.

[Print](#)>

[More activations using a different key](#)>

### Support Pack to activate

Support Pack 4 Jahre Vor-Ort Service, 4h Antrittszeit, 9x5, Servicepartner ist fest vereinbart, bei Fujitsu erfragen, Leistungserbringung im Land des Erwerbs für Lifebook P772, Lifebook T902

### Activation Key

961B7A3B-2F4E6E08

### Location of Equipment

Muster GmbH  
Wiesenhüttenplatz 17  
60528 Frankfurt am Main  
GERMANY

### Contact

Hermann Schmitt  
hermann.schmitt@Muster.org  
+4969783545  
+49171565656  
+4969783333

### Hard- or Software

DPBF500165  
LB T902 /WIN8 READY/i5-3320M/4  
GB/DVD/

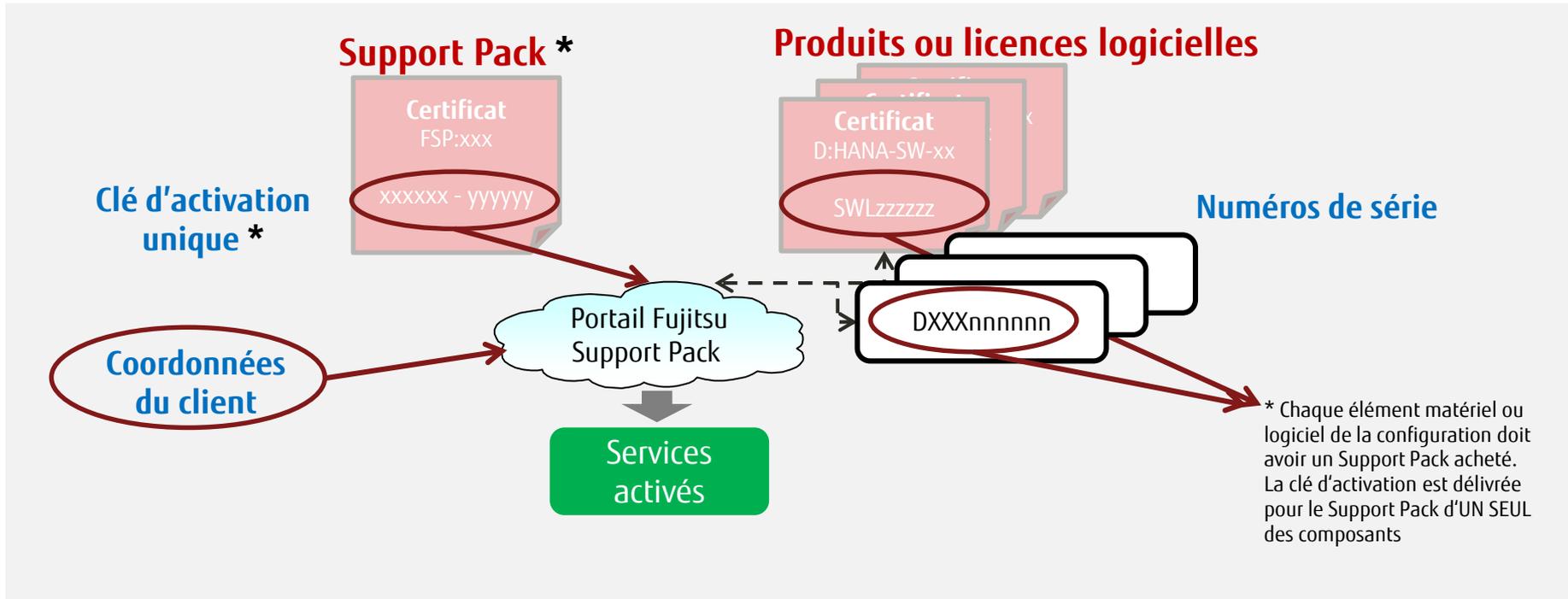
### Activation Status

Completed

- Imprimer le détail de l'activation, pour archivage
- Choisir **More activations** pour activer d'autres Support Packs
- Ou quitter le portail d'activation

# Activation en masse via clé unique

Recherche automatique des numéros de série et des Support Packs correspondant quand la commande contient une configuration de système intégré (ex. Appliance SAP HANA)



# Activation en masse via clé unique – étape 1



## Activate Service (Step 1 of 6)

Welcome to Fujitsu Support Pack Web Site.

[Servicepartner Login](#)

### Activation

This site can be used to activate your purchased Support Pack(s) against your Hard-/Software serial numbers. By this activation you will confirm which Support Pack Service applies to your equipment at which address. This will ensure that our warranty database is updated to reflect your purchase and that your service requirements are known to our Service Providers.

There are two kinds of activation keys, (1) the activation key for Standard Registration of a single Support Pack and (2) a so called master activation key for Solution Registration including SolutionPack and multiple Support Packs HW/SW.

### Enter activation key

To start the activation process, please enter your activation key. You can enter a used activation key or Serial ID + postal code to reuse its contact and location information.

Activation key:  -

[Submit](#)

Optional: To reuse contact and location data of a former activation, please enter the used activation key or Serial ID + postal code below. Please note: master activation keys cannot be used as they have multiple contact information.

or Serial ID:  and postal code:

Saisir la clé d'activation

# Activation en masse via clé unique – étape 2



FUJITSU Fujitsu Technology Solutions Internet | Change | Search

Products | Services | Solutions | Support | Fujitsu Cloud | About Fujitsu

## Activation (Step 2 of 6)

Congratulations on your purchase of a Fujitsu Solution Support Pack.

Solution Identifier Support Pack Code: FSP:G-003HS80PRHP1

SolutionPack order code: 0002964457

### Description:

SolutionPack 3 years Fujitsu Power Appliance for SAP HANA - Base license, 2h remote response, 9x5, service partner specified, contact Fujitsu for FJ Power Appliance SAP HANA for FJ Power Appliance SAP HANA

Total number of Support Packs to be registered (including SolutionPack): **12**

Please note: You have received a master key for a Solution Registration. The delivered Solution configuration includes several hardware and/or software products for which a service activation is needed. In the following a complete list of serial numbers for the delivered configuration is required.

To finalize your activation you must now complete the following form with your company information. For the Solution Registration the number shown above and the amount of serial numbers for registration must be identical.

[Start](#)

Détection d'une configuration de système intégré incluant 12 Support Packs.  
Vérifier la description de service du Support Pack avant de continuer

# Activation en masse via clé unique – étape 3

FUJITSU Fujitsu Technology Solutions Internet | Change ▾ Search

Products ▾ | Services ▾ | Solutions ▾ | Support ▾ | Fujitsu Cloud ▾ | About Fujitsu ▾

## Activate your Solution Support Packs (Step 3 of 6)

Enter only your name and e-mail address if you have activated in the past.

\* indicates mandatory fields

If you want to discard solution registration and use common registration process please click on the button below. You'll be redirected to the "Discard Solution Registration" page.  
[Discard Solution Registration](#)

Retour vers une activation individuelle,  
si nécessaire

### Location of Equipment

company name:	<input type="text" value="Consulting SAMPLE"/>
address 1: *	<input type="text" value="Mainstreet 27"/>
address 2:	<input type="text"/>
town: *	<input type="text" value="Frankfurt am Main"/>
postcode: *	<input type="text" value="60528"/>
county:	<input type="text"/>
country: *	<input type="text" value="GERMANY"/>

### Contact Information

Male  Female

first name: \*

Please tick the box, if you allow us to send an email notification when your service is expiring.



# Activation en masse via clé unique – étape 3

## Solution Packs Information

Support Pack WarCode	Serial Number
FSP:GA3S60000DEPX6	YLTR000017
FSP:GA3S60000DEPX6	YLTR000018
FSP:GA3S60Z00DEPY3	YLVN000002
FSP:GD3S60Z00DES35	YLJ00000002
FSP:G-SS3BR00PRV08	SWL0197301
FSP:G-SS3RF60PRRC1	SWL0197303
FSP:G-SE3FA60PRL63	NO851EE8384E1750
FSP:G-SE3FA60PRL63	NO93F9AE9A14E430
FSP:G-SS3BG00PRV07	SWL0197298
FSP:G-SS3BG00PRV07	SWL0197299
FSP:G-SS3BG00PRV07	SWL0197300
FSP:G-SS3A560PRV08	SWL0197302

### Hard-/Software Serial number?

**HARDWARE:** For most consumer products this is a 10-digit number beginning with 3nnnnnnnn or 41nnnnnnnn on a white label with the prefix SNR. For other products this is usually 4 letters beginning with Y or D followed by 6 digits (e.g. YBUKnnnnnn). This number will normally be found on a transparent label on your product either with the prefix Identnr. or Identnumber. **SOFTWARE:** You can find the Serial number at your Software Certificate of User Authorization.

[Where is the Serial Number?](#)

[Next](#)

Les numéros de série et les clés de licences logicielles à activer sont automatiquement affichés

Lieu d'installation et coordonnées client saisis sur l'écran précédent

# Activation en masse via clé unique – étape 4



Fujitsu Technology Solutions Internet | [Change](#) |

[Products](#) | [Services](#) | [Solutions](#) | [Support](#) | [Fujitsu Cloud](#) | [About Fujitsu](#)

## Confirm Activation (Step 4 of 6)

**Warning:** The product already has the Support Pack you are activating.

Please verify that the information is correct and submit, or go back to the previous screen.

### Support Pack to activate

SolutionPack 3 years Fujitsu Power Appliance for SAP HANA - Base license, 2h remote response, 9x5, service partner specified, contact Fujitsu for FJ Power Appliance SAP HANA for FJ Power Appliance SAP HANA

### Activation Key

B028B378-3D40D5A7

### Location of Equipment

Consulting SAMPLE  
Mainstreet 27  
60528 Frankfurt am Main  
GERMANY

### Contact

Hermann Schmitt  
hermann.schmitt@consulting.org  
+49 69 921010-1234567

### Hard- or Software

YLTR000017  
PV RX4770 M1  
SWL0197299  
VMware vSphere ENT-PL w/o SP-3yr

### Activation Status

Ready to activate

Ready to activate

SWL0197300  
VMware vSphere ENT-PL w/o SP-3yr

Ready to activate

SWL0197302  
VMW Virtual SAN w/o SP-3yr

Ready to activate

Vérifier les données saisies !!!  
Retour arrière,  
si des corrections sont à faire  
Suivant, si elles sont exactes  
Le processus d'activation est  
irréversible après l'étape 4 !

[Back](#)

[Next](#)

# Activation en masse via clé unique – étape 6

Fujitsu Technology Solutions Internet | [Change](#) |

[Products](#) | [Services](#) | [Solutions](#) | [Support](#) | [Fujitsu Cloud](#) | [About Fujitsu](#)

## Activation Saved (Step 6 of 6)

Thank you for activating your Service with Fujitsu. If you entered an email address, an activation confirmation will be emailed to you.

You can now print this page for your records.

[Print](#)

[More activations using a different key](#)

### Support Pack to activate

SolutionPack 3 years Fujitsu Power Appliance for SAP HANA - Base license, 2h remote response, 9x5, service partner specified, contact Fujitsu for FJ Power Appliance SAP HANA for FJ Power Appliance SAP HANA

### Location of Equipment

Consulting SAMPLE  
Mainstreet 27  
60528 Frankfurt am Main  
GERMANY

### Hard- or Software

YLTR000017  
PY RX4770 M1

### Activation Key

B028B378-3D40D5A7

### Contact

Hermann Schmitt  
hermann.schmitt@consulting.org  
+49 69 921010-1234567

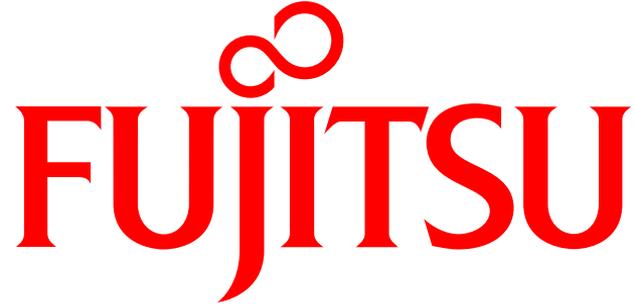
### Activation Status

Completed

SWL0197302  
VMW Virtual SAN w/o SP-3yr

Completed

- Imprimer le détail de l'activation, pour archivage
- Choisir **More activations** pour activer d'autres Support Packs
- Ou quitter le portail d'activation



shaping tomorrow with you